



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La gestión de cobranza telefónica y su influencia en el nivel de  
productividad del Banco Falabella S.A.C. en el distrito de Lima  
Metropolitana, año 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**YOVERA CHORRES MARÍA LIZETTE**

**ASESOR:**

**DRA. NÉRIDA REY CÓRDOVA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**FINANZAS Y DERECHO CORPORATIVO**

**LIMA – PERÚ**

**Año 2016**

## **PÁGINA DE JURADO**

---

Dr. Antonio Díaz Saucedo.

Presidente

---

Dra. Nériida Rey Córdova.

Secretario

---

Dr. Narciso Fernández Saucedo

Vocal

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi hija quien es mi orgullo y gran motivación, por ayudarme a encontrar el lado dulce y no amargo de la vida, a mis padres y hermana por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, tanto académica, como de la vida y a mi pareja por su incondicional apoyo y por su gran ayuda que ha sido fundamental para lograr culminar esta tesis.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

Debo agradecer de manera muy especial a mis familiares quienes son gran parte de este nuevo logro en mi vida y a mis maestros por haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo María Lizette Yovera Chorres con DNI N° 44702711, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, noviembre de 2016

María Lizette Yovera Chorres

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “LA GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DEL BANCO FALABELLA S.A.C. EN EL DISTRITO DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

María Lizette Yovera Chorres

## ÍNDICE

CARÁTULA.....	I
PÁGINA DE JURADO .....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	V
PRESENTACIÓN .....	VI
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT .....	X
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	1
1.2. TRABAJOS PREVIOS .....	2
1.2.1. INTERNACIONALES.....	2
1.2.2. NACIONALES.....	3
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA .....	5
1.3.1. Variable X: Gestión de Cobranza Telefónica.....	5
1.3.2. Variable Y: Productividad .....	7
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.4.1. Problema General.....	8
1.4.2. Problemas Específicos .....	9
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	9
1.5.1. Justificación teórica. ....	9
1.5.2. Justificación práctica.....	9
1.5.3. Justificación metodológica.....	10
1.6. HIPÓTESIS .....	10
1.6.1. Hipótesis General .....	10
1.6.2. Hipótesis Específicos.....	10
1.7. OBJETIVOS .....	11
1.7.1. Objetivo General.....	11
1.7.2. Objetivos Específicos .....	11
II. MÉTODO .....	11
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	11

2.1.1. Tipo de investigación .....	12
2.1.2. Nivel de investigación .....	12
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	12
2.2.1. Definición de Variables .....	12
2.2.2. Operacionalización de variables.....	14
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	15
2.3.1. Población.....	15
2.3.2. Muestra.....	15
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD .....	15
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
2.4.2. Validez y confiabilidad del instrumento .....	16
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	17
2.6. ASPECTOS ÉTICOS .....	17
III. RESULTADOS .....	18
Tratamiento estadístico .....	18
3.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....	21
Hipótesis General.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES .....	28
VI. RECOMENDACIONES .....	29
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	30
VIII. ANEXOS .....	33
8.1. CUESTIONARIO .....	33
8.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES VARIABLE X:.....	35
8.3. CERTIFICADO DE VALIDEZ.....	37
8.4. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	39
8.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	41
8.6. ALFA DE CRONBACH.....	42
8.7. PRUEBA DE NORMALIDAD.....	42



## **RESUMEN**

La presente Tesis titulada: “LA GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DEL BANCO FALABELLA S.A.C. EN EL DISTRITO DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2016”, se desarrolló con el objetivo de determinar la influencia de la gestión de cobranza en la productividad del Banco Falabella S.A.C en el distrito de Lima Metropolitana, año 2016; para su desarrollo de la presente Tesis se tomó una población de 26 trabajadores del área de cobranza realizándose una muestra censal; la técnica que se empleó fue la encuesta y se utilizó el programa SPSS 21 para el procesamiento de datos de la encuestas a los trabajadores del área de cobranza de la empresa Banco Falabella S.A.C.

Palabras claves: gestión, cobranza, productividad, calidad.

## **ABSTRACT**

This thesis entitled "TELEPHONE BILLING MANAGEMENT AND ITS INFLUENCE ON PRODUCTIVITY FALABELLA BANK S.A.C. IN THE DISTRICT OF LIMA, 2016 ", it was developed with the objective of determining the influence of collection management at Banco Falabella productivity S.A.C in the district of Lima, 2016; for development of this thesis a population of 26 collection area workers census carried one sample was taken; The technique used was the survey and SPSS 21 software was used for data processing of surveys collection area workers of the company Banco Falabella S.A.C.

Keywords: management, billing, productivity, quality.